



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Medicina

Escuela Profesional de Medicina Humana

**“Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los
consultorios externos del Servicio de Pediatría del
Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en setiembre
del 2018”**

TESIS

Para optar el Título Profesional de Médico Cirujano

AUTOR

Irving Gerardo AYALA SÁNCHEZ

ASESOR

Dr. Javier Roger Raúl VARGAS HERRERA

Lima, Perú

2019



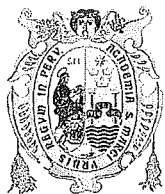
Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Ayala, I. “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del Servicio de Pediatría del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en setiembre del 2018” [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Escuela Profesional de Medicina Humana; 2019.



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
(Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA)
FACULTAD DE MEDICINA




ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA

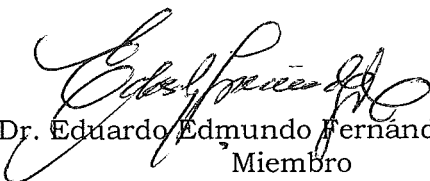
**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE MÉDICO CIRUJANO**


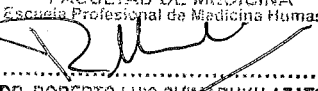
Siendo las 13:00 horas del día veintidós de marzo del año dos mil diecinueve, en el aula 2B del Pabellón de Aulas de la Facultad de Medicina Humana, se reunió el Jurado integrado por los doctores: Ana Estela Delgado Vásquez (Presidenta), Hector Pereyra Zaldivar (Miembro) y Eduardo Edmundo Fernández Martínez (Miembro).

Se realizó la exposición de la Tesis titulada **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN EN SETIEMBRE DEL 2018”**, presentado por don **Irving Gerardo Ayala Sánchez**, para optar el Título Profesional de Médico Cirujano, habiendo obtenido el calificativo de **.....D.I.E.E.....T...O...C...E... (18)**.


Dra. Ana Estela Delgado Vásquez
Presidente


Dr. Hector Pereyra Zaldivar
Miembro


Dr. Eduardo Edmundo Fernández Martínez
Miembro


UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE MEDICINA
Escuela Profesional de Medicina Humana

DR. ROBERTO LUIS SHIMABUKU AZATO
Director

AGRADECIMIENTO

“Agradezco a Dios Padre Todopoderoso, a Jesucristo y a la Virgen Santísima”.

“Un agradecimiento a mis padres Jorge y Nelida por todo el afecto, las enseñanzas y la perseverancia que me inculcaron día a día, agradezco a mis hermanos Luis, Yoani y Jorge por sus consejos y con su ejemplo de seguir hacia adelante”.

“Un agradecimiento a los docentes y Doctores que me enseñaron e inculcaron este hermoso arte de la Medicina”.

DEDICATORIA

“Dedico el presente trabajo a todos los docentes que se esforzaron durante estos siete años de carrera para orientarme con profesionalismo, inculcándome la ética y moralidad, y afianzando los conocimientos del bello arte de la Medicina”.

“Dedico este trabajo a especialmente a mi Abuelo José que con toda su sabiduría y humildad fue siempre un ejemplo de sencillez”.

INDICE GENERAL

CARÁTULA	I
AGRADECIMIENTO	II
DEDICATORIA	III
INDICE GENERAL	IV
INDICE DE GRAFICOS	VI
INDICE DE CUADROS	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRAC	X
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	3
1.1. Planteamiento del problema, delimitación y formulación	3
1.2. Formulación de objetivos	4
1.2.1. Objetivo general	4
1.2.2. Objetivo específicos	5
1.3. Justificación de la investigación	5
Justificación teórica	5
Justificación práctica	6
CAPITULO II	7
2.1. Marco teórico	7
2.2 Formulación de la hipótesis	17
2.3 Diseño metodológico	18

2.3.1. Tipo de investigación	18
2.3.2. Población y muestra	18
2.3.3. Diseño muestral	18
a) <i>Unidad de análisis</i>	18
b) <i>Tamaño de muestra</i>	19
c) <i>Tipo de muestreo</i>	19
d) <i>Procedimiento de muestreo</i>	19
e) <i>Criterios de inclusión</i>	19
f) <i>Criterios de exclusión</i>	20
2.3.4. Operacionalización de variables	21
2.3.5. Instrumentos	23
2.3.6. Plan de recolección y análisis estadístico	23
2.3.6.1. <i>Prueba piloto</i>	23
2.3.6.2. <i>Aplicación de la encuesta</i>	24
2.3.7. Análisis estadístico de los datos	24
2.3.8. Consideraciones éticas	25
 CAPITULO III:	 26
3.1. Resultados	26
3.2. Discusión	36
 CAPITULO IV:	 40
4.1. Conclusiones	40
4.2. Recomendaciones	41
 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	 42
 ANEXOS	 47
ANEXO 1: Encuesta de la satisfacción del usuario	47
ANEXO 2: Consentimiento informado	50

INDICE DE GRAFICOS

- **Gráfico N° 1: “Condición del encuestado de los usuarios atendidos en los consultorios externos de Pediatría del HNDAC, Noviembre, 2018”.** 26
- **“Gráfico N° 2: “Sexo de los usuarios atendidos en los consultorios externos de Pediatría del HNDAC, Noviembre, 2018”.** 27
- **Gráfico N° 3: “Nivel de estudios de usuarios atendidos en los consultorios externos de Pediatría del HNDAC, Noviembre, 2018”.** 27
- **Gráfico N° 4: “Tipo de seguro de atención de los usuarios atendidos en los consultorios externos de Pediatría del HNDAC, Noviembre, 2018”.** 28
- **Gráfico N° 5: “Tipo de usuarios atendidos en los consultorios externos de Pediatría del HNDAC, Noviembre, 2018”.** 28
- **Gráfico N° 6: “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos de Pediatría del HNDAC, Noviembre, 2018 – Encuesta SERVQUAL”.** 30
- **Gráfico N° 7: “Nivel de satisfacción del usuario externo con encuesta SERVQUAL – Dimensión Fiabilidad”.** 31
- **Gráfico N° 8: “Nivel de satisfacción del usuario de externo con encuesta SERVQUAL – Dimensión Capacidad de respuesta”.** 32
- **Gráfico N° 9: “Nivel de satisfacción del usuario de externo**

<i>con encuesta SERVQUAL – Dimensión Seguridad”.</i>	33
• <i>Gráfico N° 10: “Nivel de satisfacción del usuario de externo con encuesta SERVQUAL – Dimensión Empatía”.</i>	34
• <i>Gráfico N° 11: “Nivel de satisfacción del usuario de externo con encuesta SERVQUAL – Dimensión Aspectos Tangibles”.</i>	35

INDICE DE TABLAS

• <i>Tabla N° 1: “Operacionalización de variables sociodemográficas”.</i>	21
• <i>Tabla N° 2: “Operacionalización de variables: Encuesta SERVQUAL modificada”.</i>	22
• <i>Tabla N°3: “Interpretación del nivel de satisfacción de acuerdo a la encuesta SERVQUAL modificada”.</i>	25
• <i>Tabla N° 4: “Variables sociodemográficas de los usuarios atendidos en los consultorios externos de Pediatría del HNDAC*, Noviembre, 2018”.</i>	29

RESUMEN

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos de pediatría del *“Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión”*, noviembre, 2018.

Material y Método: Es un estudio descriptivo, observacional, cualitativo, transversal. La de la satisfacción del usuario se obtuvo a través del *“cuestionario SERVQUAL modificado”* de *“Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo”*, el cual cuantifica la diferencia entre las *percepciones* y *expectativas*. El muestreo fue por conveniencia y estuvo constituida por 87 personas (usuarios y acompañantes). El procesamiento de los datos se realizó de acuerdo al rango de satisfacción.

Resultados: El nivel de insatisfacción de 87 usuarios y acompañantes atendidos en los consultorios de pediatría fue del 64,79%. Las dimensiones de *“fiabilidad”*, *“capacidad de respuesta”* y *“aspectos tangibles”* del *“cuestionario SERVQUAL modificado”* se determinó un nivel de insatisfacción del 71,03%, 71,55% y 76,44% respectivamente; sin embargo, las dimensiones de *“seguridad”* y *“empatía”* presentaron un nivel de insatisfacción del 53,16% y 56,10% respectivamente.

Conclusiones: El nivel de insatisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos de pediatría del *“Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión”* fue de 64,79%. Las condiciones con mayor insatisfacción fueron la atención en caja o modulo del Seguro Integral de Salud, los equipos y materiales disponibles y la señalización de para orientar a los pacientes.

Palabras clave: Satisfacción, usuario, SERVQUAL, Pediatría.

ABSTRACT

Objective: To determine the level of satisfaction of the users attended in the outpatient clinics of pediatrics of the “*National Hospital Daniel Alcides Carrión*”, November, 2018.

Material and Method: It's a descriptive, observational, qualitative, transversal study. User satisfaction was obtained through the “*SERVQUAL questionnaire modified*” “*technical guide for the evaluation of the quantify of external users of facilities and medical support services*”, which measures the difference between perceptions and expectations. Sampling was for convenience and was made up of 87 people (users and companions). The processing of the data was done according to the range of satisfaction.

Results: The level of dissatisfaction of the 87 users seen in pediatric clinics was 64.79%. The dimensions of “*reliability*”, “*responsiveness*” and “*tangibles aspects*” of the “*modified SERVQUAL questionnaire*” determined a level of dissatisfaction of 71.03%, 71.55% and 76.44% respectively; However, the dimensions of “*safety*” and “*empathy*” showed a level of dissatisfaction of 53.16% and 56.10% respectively.

Conclusions: The level of dissatisfaction of the users attended in the outpatient clinics of pediatrics of the “*National Hospital Daniel Alcides Carrión*” was 64.79%. The conditions with the greatest dissatisfaction were the attention in the box or module of the integral health insurance, the equipment and materials available and the signaling to guide the patients.

Keywords: *Satisfaction, user, SERVQUAL, Pediatrics.*

INTRODUCCIÓN

“La Organización Panamericana de la Salud” (OPS) concuerda que la noción sobre la calidad está supeditado al usuario a través de la satisfacción de las necesidades y expectativas del mismo. La valoración de la calidad que se evidencia en los servicios de salud se analizan desde una representación conforme al propio usuario, cuya perspectiva se está difundiendo cada vez más; por tal motivo, la demanda de atención en los servicios de salud que incrementa año a año pues se evidencia un grado de insatisfacción progresiva para los usuarios en los establecimientos de salud (1); por este motivo, radica la urgencia por investigar la calidad con *“cuestionarios sencillos”* y de fácil aplicación que demuestren resultados contundentes para una adecuada *“toma de decisiones”* para que se genere un *“proceso de mejora”* que sea continuo y constante para mejorar la calidad de atención (1, 2, 3).

El Ministerio de Salud (MINSA) desde 1990 ha venido desarrollando e implementando estrategias para que la atención la población en los servicios de salud sean equitativos y mejores. El MINSA en el 2006 implementa el *“Sistema de Gestión de la Calidad”* (SGC), que da inicio para que se establezca las directrices sobre los conceptos de la calidad. El SGC es quien se encargó de implementar la normativa para establecer el nivel de la *“satisfacción de los usuarios externos”* de los servicios de salud (4).

El uso de la *“metodología SERVQUAL”* (Service Quality) que fue elaborada por Parasuman, utiliza una escala multidimensional para determinar y cuantificar la satisfacción de los usuarios en empresas de servicios privados, es en este sentido las diferentes instituciones gubernamentales como en el Perú el Ministerio de Salud (MINSA) ha implementado y realizado los cambios pertinentes para aplicación de esta metodología; obteniéndose la herramienta *“SERVQUAL modificado”* que en forma general

realiza una definición operacional de *“la calidad de atención”* que se define como *“la diferencia o discrepancia entre las percepciones y expectativas de los usuarios”*, evaluando cinco dimensiones: *“fiabilidad”*, *“capacidad de respuesta”*, *“seguridad”*, *“empatía”* y *“aspectos tangibles”* (4, 5, 6).

El *“Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión”* (HNDAC) es un establecimiento de salud reconocido y referencia a nivel nacional ubicado en la provincia constitucional del Callao; y entre sus *“principales actividades efectuadas se encuentra la atención en los consultorios de Pediatría”* (7).

El presente estudio tuvo por objetivo *“determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio de pediatría del Hospital nacional Daniel Alcides Carrión”* a través del *“cuestionario SERVQUAL modificado”*, que permitirá con los resultados obtenidos establecer las pautas para establecer un *“proceso de mejora continuo”*.

CAPITULO I

1.1. Planteamiento del problema, delimitación y formulación

En los últimos años a nivel mundial en la relación médico paciente se evidencia una serie de cambios enfocados hacia una perspectiva del usuario consumidor; por consiguiente, el análisis de la atención sanitaria ha cambiado enfocándose en el “*nivel de satisfacción*” de los pacientes que con los cambios realizados ahora se consideran usuarios (2, 8).

La percepción de los pacientes que son atendidos en los servicios de salud resulta un tópico importante; pues, constituye una forma de catalogar si el servicio que se brinda cumple con los estándares de calidad para lograr “*satisfacción de los usuarios*” (9). Siendo considerado un indicador subjetivo sobre la calidad de un servicio prestado; las investigaciones que se han ido realizando y publicando a través de Organización Mundial de la Salud (OMS) donde se evidencia grandes diferencias en la satisfacción de los usuarios en Europa como en Estonia y Letonia los usuarios presentaron un nivel de satisfacción bajo con un 28% y 32,5% respectivamente; a diferencia de países como Dinamarca y Austria con un nivel de satisfacción de un 92,3% y 92,1% respectivamente siendo las cifras más altas en la región (10).

Respecto a América Latina no ha sido ajena al tema pues en las últimas décadas se ha desarrollado varias directrices como en la I cumbre de las Américas en 1994 donde se inicia e impulsaron políticas para el mejoramiento de la calidad debido al escenario crítico por la cantidad de pacientes insatisfechos en la región (11). Ante esta situación, surge la necesidad de dar una respuesta adecuada por parte de los gobiernos respecto a la salud de la población; es decir, implementar las políticas y directrices para cumplir con las expectativas sanitarias de la población, es por este motivo, que resulta necesario nuevas de investigaciones que reflejen si las medidas implementadas han sido idóneas para solucionar

la problemática en el sistema sanitario (11, 12). En este contexto que Al-Abri R. y Al-Balushi A. señalan que las investigaciones sobre la calidad *“son fuentes de información importantes y significativas para identificar los vacíos o puntos críticos que son necesarios para desarrollar planes de acción eficaz en la mejora de calidad en las organizaciones sanitarias”* (12, 13)

En el Perú el sistema sanitario se han venido implementando, desde hace décadas, varias reformas para mejorar los servicios de salud que se brindan a la población en general a través de organismos como el Ministerio de Salud (13,14); Sin embargo, en investigaciones como la realizada por Tinoco M. presenta un 70.0% de pacientes se encuentran insatisfechos con los servicios de salud de un hospital (15) en otras investigaciones como las de Luján J. la satisfacción que fue percibida del personal asistencial según la dimensión seguridad fue del 93,1%, la dimensión de aspectos tangibles fue de un 73,5% y la dimensión fiabilidad presentó la menor insatisfacción con un 54,5% (16).

La importancia de la satisfacción del paciente radica como menciona Prakash B. *“afecta los resultados clínicos de los pacientes, confiabilidad de los pacientes a un servicio de salud, a las reclamaciones que surjan y a la prestación oportuna y eficiente del paciente”* (11).

en este trabajo se ha formulado el siguiente problema: *“¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos de pediatría del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en el mes de noviembre del 2018?”* Además, *“¿Cuál es el nivel de satisfacción de las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y aspectos tangibles de los usuarios atendidos en consultorios externos de Pediatría del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en noviembre del 2018?”*.

1.2. Formulación de objetivos

1.2.1. Objetivo general

“Determinar el nivel satisfacción global de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio de Pediatría del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en noviembre del 2018”.

1.2.2. Objetivo específicos

- *“Identificar el nivel de satisfacción para la “dimensión fiabilidad” de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio de Pediatría del “Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión” en noviembre del 2018”.*
- *“Identificar el nivel de satisfacción para la dimensión capacidad de respuesta de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio de Pediatría del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en noviembre del 2018”.*
- *“Identificar el nivel de satisfacción para la dimensión seguridad de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio de Pediatría del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en noviembre del 2018”.*
- *“Identificar el nivel de satisfacción para la dimensión empatía de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio de Pediatría del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en noviembre del 2018”.*
- *“Identificar el nivel de satisfacción de la dimensión aspectos tangibles de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio de Pediatría del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión” en noviembre del 2018”.*

1.3. Justificación de la investigación

Los diferentes niveles de establecimientos de salud y los diferentes problemas de salud que afrontan los pacientes originan diferentes respuestas del sistema de salud debido a la alta demanda; es en este sentido, que el “*Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión*” (HNDAC) se ve sumergido en esta problemática (7). La calidad en la atención sanitaria significa que se proporcione “*servicios apropiados*” de forma competente, con una adecuada comunicación, toma de decisiones de forma consensuada y con sensibilidad por la pluriculturalidad (17, 18) por lo que se requiere de investigaciones para determinar la calidad ofertada de los servicios sanitarios; por consiguiente, la escasa evidencia y falta de estudios sobre la satisfacción del usuario. Lo importante del presente trabajo es debido a que contribuirá con evidencia si los servicios de salud que proporciona el hospital cuentan con la calidad necesaria para la atención de pacientes, de tal forma que proporcione a los gestores en salud la información adecuada para la comprensión de las situaciones que afectan a la calidad atención que reciben los pacientes del HNDAC.

Los servicios de salud según autores como Mayberry et al. menciona que las prestaciones sanitarias deben de ser “*proporcionadas respetando y respondiendo a las preferencias individuales, pues ello garantiza la calidad*” (19). Sin embargo, a pesar que el HNDAC en su organización se encuentre una “*Oficina de Gestión de Calidad*”, es ineludible que se observe en el ámbito hospitalario persistentes reclamos y hasta denuncias que forma parte de la expresión de los pacientes (11). Es en este sentido que los resultados a obtenerse en este trabajo sugerirán una serie de medidas a implementarse para mejorar el nivel de atención que se recibe; por lo tanto, un aporte práctico del presente estudio.

CAPITULO II

2.1. Marco teórico

El concepto de “*calidad*” de un servicio en las últimas décadas ha ido cobrando relevancia pues está vinculado con diferentes ámbitos disciplinarios como es el caso de la Gerencia y la Administración principalmente; la “*calidad*” ha sido considerada en varios aspectos como la productividad, eficiencia y rentabilidad de una organización. Se puede citar que *“La calidad de un servicio es la satisfacción de los clientes con respecto a cualquier servicio dado o artículo fabricado y según cualquier criterio, si es que tiene alguna opinión que ofrecer, mostrará una distribución que va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia de gran satisfacción”* (20). Según Cerezo (1996) el concepto de “*calidad*” se define como *“la minimización de la distancia entre las expectativas del cliente con respecto al servicio y la percepción de éste tras su utilización”* (21).

Se ha descrito que los principios de la “*calidad*” de un servicio se formulan de diferentes maneras, pero se pueden resumir de la siguiente forma (22):

- *“El cliente es quien juzga la calidad de un servicio”.*
- *“El cliente impone qué nivel de excelencia debe alcanzar un servicio”*
- *“La empresa debe trazarse metas para lograr sus propios objetivos, obtener beneficios y lograr destacar”.*
- *“La empresa debe tener en cuenta las expectativas del cliente”.*
- *“Las empresas pueden definir normas precisas para lograr la calidad en el servicio”.*
- *“La excelencia significa cero defectos y para ello requiere de una disciplina y un esfuerzo constante”.*

La importancia de estos principios señalados se enfatiza en dos tipos de concepciones a cerca de la “*calidad*” que son la satisfacción del usuario y la adecuación del uso; sin embargo, dichas concepciones se relacionan a su vez la percepción del usuario. La “*calidad*” es un término que integra y configura distintas actividades de una misma organización para enfatizar la competitividad y el trabajo en equipo con el fin de alcanzar una meta que asegure la “*calidad*” (22).

El concepto de “*calidad*” contiene a todos los procesos que intervienen en la prestación de un servicio, analizando los recursos que son utilizados priorizando a los recursos indispensables para prevenir errores de tal forma que se involucra a todo el personal, relacionándose con la actividad asistencial y con el contacto entre personas de la organización; resumiendo, depende de las relaciones interpersonales que se realizan entre los usuarios tanto “*internos*” como “*externos*”. Debe de entenderse que el usuario interno como “*aquellos que trabajan dentro de la organización y otorgan sus servicios a la empresa*” y por usuario externo como “*aquellos que solo se relacionan con la organización cuando van a adquirir un bien o servicio que esta produzca o preste*” (23).

La calidad se entiende como una organización integrada de actividades planificadas, basándose en la definición de una misión y en la evaluación del desempeño, del cual debe incorporarse a todos los niveles de atención, con la visión de mejora continua y constante. (24). En consecuencia, podemos considerar que un empresa o agrupación tiene “*calidad cuando es capaz de satisfacer las necesidades o expectativas del usuario*” (23, 24).

Calidad en los Servicios de Salud:

El concepto de calidad se introduce en el campo de la salud a finales de la década de los sesentas del siglo pasado originado por la preocupación del desarrollo tecnológico y avances de las ciencias de la salud en un contexto sociocultural cambiante, siendo el fundador de la “calidad” en el ámbito de la salud Donabedian en 1969. Esta preocupación por la “calidad” no solo se origina por lo antes mencionado; sino, por el aumento de la demanda y por el incremento constante de los costos de atención, lo que motivó una insatisfacción de los pacientes que se relacionaba con la escasa eficiencia percibida de los servicios de salud (25).

El enfoque de la “calidad” que se introdujo en los servicios de salud constituye un desafío constante y una punto e abordaje importante para para la resolución de los conflictos en este sector que los gestores y administradores han ido desarrollando. Según la “Organización Mundial de la Salud” (OMS) define la calidad como una noción clave hoy en día y la conceptúa siguiendo los siguientes parámetros (6):

- *“Un alto nivel de excelencia profesional”.*
- *“Un uso eficaz de los recursos”.*
- *“Un bajo de riesgo para el paciente”.*
- *“Un elevado grado de satisfacción para el paciente”.*
- *“Impacto final en la salud” (6).*

En los inicios del milenio se sugiere que los sistemas de salud existen responsabilidades que los Estados deben de garantizar para la mejora de la salud en beneficio de la población según Ross a través “Organización Panamericana de la Salud” (OPS) los cuales son (26):

- *“Fomentar la existencia de sistemas permanentes que garanticen de la calidad”* para difundir una sistematización para que las evaluaciones sean permanentes en mejora de las atenciones.
- *“Facilitar el establecimiento de normas aplicables”* que dirijan los sistemas que son ejecutados para garantizar la calidad y su cumplimiento por parte el personal de asistencial.
- *“Fomentar un sistema de evaluación de las tecnologías que se aplican en la salud”* que permitan implementar mejoras en el sistema.
- *“Utilizar el método científico”* para proporcionar nuevos conceptos (6, 26).

De esta forma puede estimarse la incesante incertidumbre de las entidades, continúa siendo un eje importante en este tema, en tal sentido se ha comprometido a las autoridades en empoderar y compenetrar a las políticas gubernamentales en los gobiernos, de tal forma que la importancia se encuentre en enfatizar la *“calidad”* (6, 26, 27).

El enfoque de la atención de salud basado en la calidad resalta la importancia de la eficacia y eficiencia; pues realiza un análisis riguroso a partir de tres dimensiones las cuales son: estructura (instalaciones físicas, instrumentos, organización y comodidades), proceso (procedimiento y acciones realizadas durante la atención) y resultado (percepción general de la atención que se ha recibido y cambios positivos de la salud de los pacientes). La dimensión de resultado se desprende la satisfacción del usuario; en la cual se puede inferir aspectos relacionados con la estructura, el proceso, y en resultado (27).

Resumiendo, los párrafos anteriores podemos deducir que la “calidad en salud es el conjunto de circunstancias, recursos, características que demanda el individuo para alcanzar el máximo bienestar físico, psicológico y social” (27). En los servicios de salud cuando se asegura un reglamento de organización y funciones adecuado permite conferir el mayor beneficio para los pacientes reciban un servicio que garantiza la calidad (26, 28).

Para que se logre ésta garantía se debe de desarrollar un seguimiento constante de los procesos de atención en salud; es decir, un monitoreo y concertar los resultados alcanzados con los resultados planificados; por consiguiente, una estimación para que se alcance y desarrolle la planificación realizada previamente como plan de mejora continuo que permita determinar la calidad. Para que las medidas correctivas que se implementan se cumplan debe de hallarse una correcta definición de comunicación, información, responsabilidad y autoridad; es necesario la implementación de un diseño organizacional apropiado. No obstante, la concientización de las labores de cada personal de atención y del conjunto del todo equipo asistencial juega un rol cardinal para alcanzar la calidad de un servicio de salud relacionándose con la propia superación profesional de cada individuo (27, 28).

“Ofrecer calidad significa superar las expectativas del usuario o incluso sobrepasarlas” (21). Los diferentes autores han descrito los principales aspectos para el mejor análisis de la calidad del servicio pues se enumeran de la siguiente forma (21, 28):

- Accesibilidad.
- Carácter Tangible.
- Competencia.
- Cortesía.

- Credibilidad.
- Actitud Responsiva.
- Comunicación.
- Comprensión.
- Seguridad.
- Confiabilidad.

El concepto de calidad de un servicio está íntimamente relacionado con la satisfacción del usuario ya sea a través de satisfacer las necesidades del mismo o los máximos esfuerzos satisfacer estas necesidades; es decir, que un objetivo de la calidad es alcanzar la *“satisfacción del usuario”* (29).

Por lo tanto, en este contexto que la *“satisfacción de los usuarios”* ha venido adquiriendo mayor importancia en los servicios de salud pues se ha desarrollado como un indicador de calidad de la atención en salud desde hace más 30 años a pesar del tiempo transcurrido se requiere de nuevos conceptos para la mejora en las relaciones interpersonales (27, 30).

Satisfacción del usuario:

La *“satisfacción del usuario”* se define como un término multidimensional que cataloga los distintos aspectos relacionados con la atención en salud de manera individual que se determinan con el correcto cuidado y preservación de la salud; siendo una medida útil si se logra a cumplir con los intereses y expectativas de los usuarios (31).

Se define la satisfacción como una respuesta emocional propia del individuo en este caso de los usuarios, que se relaciona con los

aspectos más importantes de la atención sanitaria recibida y que a su vez se correlaciona con la satisfacción del usuario como un indicador fiable para la valoración de la calidad. Esto concuerda con los descrito por Donabedian en el 1983 y Vuori en el 1986 quienes manifestaron “el alto grado de correlación entre la satisfacción del usuario y la calidad general de la atención sanitaria” (27, 32).

La satisfacción se puede definir cuándo resulte de la actitud de evaluaciones positivas de las diferentes “*dimensiones*” de la atención de salud. La satisfacción del usuario se obtiene cuando se realiza una estimación positiva de las distintas intervenciones sanitarias o las propias experiencias que se percibe de la atención (33). Es una aspiración que las instituciones cuenten con servicios médicos accesibles donde haya una infraestructura adecuada en cuanto a iluminación, ventilación, privacidad, comodidad, funcionalidad, orden y aseo; con información adecuada y suficiente por el personal administrativo, médico y enfermería; con recursos necesarios para satisfacer todas las expectativas y requerimientos de atención (34).

También es importante que la cantidad de personal asistencial y administrativo sea el adecuado, sobre todo que este interiorice una visión integral del proceso de atención, enfatizando la valoración médica de diagnóstico y tratamiento que sea congruente con el problema de salud, evitando al máximo posibles complicaciones (35). Sin embargo; lo más común es que no existe un sistema que cumpla con el ideal, a través de un cuestionario es posible identificar los puntos débiles de este proceso; es decir, determinar cuáles y como se originan los problemas que causan las deficiencias en la atención (34).

La *“satisfacción del usuario”* es un concepto que se operacionaliza como resultado de un *“procedimiento inductivo que refleja la diferencia entre las expectativas del usuario en relación a la atención que espera recibir y su percepción de la realidad, el cuidado recibido”*, que a su vez resulta de la experiencia siendo un concepto relativo y con múltiples perspectivas que dependen del usuario (35).

La *“satisfacción del usuario”* en la *“salud pública”* es uno de los aspectos que ha ido generando mayor interés y jerarquía que en las últimas décadas se prioriza para la evaluación de los servicios sanitarios (35). Siendo un desafío constante en la salud pública incluso no hay un consenso preciso sobre el significado, desarrollo e implementación; sin embargo, la importancia radica en el evidente cambio de visión y estrategia de los servicios de salud que los investigadores, los gestores, planificadores y usuarios en general perciben (36). Es de esta forma que Pascoe menciona: *“la satisfacción del usuario es la comparación de la experiencia del paciente con sus estándares subjetivos al salir de la atención sanitaria”* es una de las definiciones más destacadas y sencillas (37).

En lo que respecta al Perú, desde mediados de la década de los 90, se han implementado y desarrollado directrices puntuales y de corta trascendencia sobre la satisfacción del usuario que han sido promovidos básicamente por la cooperación internacional (38). Sin embargo, dichas directrices tuvieron un contexto de aplicación que fue reducido y limitado por lo mismo del desarrollo de sus propias implementaciones. A su vez en el mismo periodo, el Ministerio de Salud ha ido formulando algunas directivas que se relacionaban e iban dirigidos a los pacientes; pero, su concreción y aplicación por los *gestores y proveedores* de salud continúa desencadenando una problemática importante que aún no se llega a culminar (39).

Dentro de las políticas públicas contemporáneas que se han ido implementado para la disminuir las desigualdades en el sistema sanitario se ha planteado el reto de investigar la asociación del nivel de satisfacción del usuario según condición socio-económica (40).

Los Niveles de Satisfacción

Los pacientes experimentan los siguientes niveles de satisfacción:

- “Insatisfacción”: Se ocasiona cuando la atención de salud que se percibe no logra alcanzar las “expectativas” del paciente.
- “Satisfacción”: Se ocasiona cuando la atención de salud que se percibe logra coincidir con las “expectativas” del paciente.
- “Complacencia”: Se ocasiona cuando la atención de salud que se percibe sobrepasa las “expectativas” del paciente (5).

El “nivel de satisfacción” para que sea elevado es necesario que se obtenga un grado de lealtad que se puede tener hacia el centro hospitalario o centro de salud. Es decir; un paciente con un nivel bajo de satisfacción cambia de proveedor salud de forma inmediata, en contra parte un paciente con un nivel de satisfacción elevado se mantendrá con su proveedor de salud; sin embargo, esta situación es dinámica debido a que los servicios ofertados pueden variar y la percepción del usuario puede cambiar de complacido a insatisfecho de forma rápida según las situaciones que se presenten (40, 41).

Cuestionario SERVQUAL

Un instrumento frecuente que se usa para cuantificar la satisfacción del usuario es el “cuestionario SERVQUAL” pues con los resultados que se obtienen sugiere las mejoras que en el servicio se pueden

evaluado se pueden instaurar de tal modo lograr la calidad de atención. La aplicación de este cuestionario permite obtener la satisfacción o insatisfacción de los usuarios, informándonos si se cumplen sus exigencias, si los procesos que se desarrollan durante una atención fueron adecuados y si la infraestructura cumple con las normas en una institución hospitalaria (5, 41).

Para esta medición de la *“satisfacción del usuario”* podemos citar varios cuestionarios como el *“instrumento PECASUSS”*, acrónimo de *“Percepción de Calidad Según Usuarios de Servicios de Salud”*, que evalúa la dirección y magnitud de las premisas que conforman este cuestionario para determinar la *“calidad percibida”* (5, 41); o el *“modelo SERVPERF”* de Croning y Taylor (1992), que evalúa básicamente percepción del trabajo del proveedor de salud, siendo una de las más adecuadas alternativas para evaluar la calidad (5, 42). Otro cuestionario que se desarrolla con el *“modelo de las discrepancias”* es el *“cuestionario SERVQUAL”* acrónimo de *“Quality Service”* elaborado por Parasuraman, Zeithaml y Berry; en el cual hay una *“comparación entre las expectativas de los usuarios que pueden ser clientes, pacientes, acompañantes y beneficiarios y las percepciones en relación a la atención que se recibe de un servicio de salud”* para entenderse como forma de medida de la calidad (5, 41,42, 43).

Siendo Parasuraman, Zeithaml y Berry quienes establecieron una escala que la llamaron SERVQUAL que realiza una valoración entre las expectativas y las percepciones de los encuestados (43).

Por consiguiente, la escala SERVQUAL se nombra por la importancia que le provee tanto a las expectativas, así como, a la percepción de los usuarios de los servicios de salud. Este cuestionario contiene 22

preguntas sobre Expectativas y 22 preguntas sobre Percepción que evalúan cinco dimensiones de la satisfacción de la siguiente forma:

- ***“Dimensión Fiabilidad (Preguntas del 01 al 05)”***: Capacidad del personal cumplir adecuadamente con el servicio ofrecido.
- ***“Dimensión Capacidad de Respuesta (Preguntas del 06 al 09)”***: Destreza para atender a los usuarios y suministrar un servicio adecuado, oportuno y rápido con calidad.
- ***“Dimensión Seguridad (Preguntas del 10 al 13)”***: Valora cuanta confianza genera el comportamiento del personal asistencial.
- ***“Dimensión Empatía (Preguntas del 14 al 18)”***: Es la capacidad para percibir, entender y compartir con otra persona entendiendo apropiadamente las necesidades del otro.
- ***“Dimensión Aspectos Tangibles (Preguntas del 19 al 22)”***: Son todos los aspectos físicos de la institución como las instalaciones físicas, los ambientes en común, el aseo de los materiales, los equipos y la comodidad de los ambientes (43).

2.2 Formulación de la hipótesis

El presente trabajo de tesis tiene un diseño descriptivo, por tal motivo no fue necesario la formulación de una hipótesis.

2.3 Diseño metodológico

2.3.1. Tipo de investigación

Es un estudio descriptivo, observacional, cualitativo, transversal.

2.3.2. Población y muestra

La población del trabajo de tesis fueron los usuarios y/o acompañantes atendidos en los consultorios externos del “servicio de Pediatría del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en noviembre del 2018”.

2.3.3. Diseño muestral

a) Unidad de análisis

“Usuarios” y/o “acompañantes” que fueron atendidos en los consultorios externos del “servicio de pediatría del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en noviembre del 2018”.

b) Tamaño muestral

La población de usuarios y/o acompañantes que fueron atendidos en noviembre del 2016 en los consultorios externos del “servicio de Pediatría del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión” fueron un total de 627 personas (7), para hallar la muestra se calculó de la siguiente forma:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N-1) \cdot E^2 + Z^2 p q}$$

En donde:

n: tamaño de la muestra

Z: valor de “Z” para un intervalo de confianza de 95%:
1.96

p: proporción de usuarios externos satisfechos
estimada: **0.50**

q: proporción de usuarios externos insatisfechos
estimada: 1-p: **0.50**

N: *“Es la población de usuarios atendidos en los consultorios externos de pediatría del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en noviembre del 2016”*: **627**

E: Error estándar: **0.1**

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 627}{(627-1) \times (0.1)^2 + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5} = 83.3985$$

“La muestra que se determinó fue de 83 usuarios y/o acompañantes atendidos en los consultorios externos del servicio de Pediatría en noviembre del 2018”

c) Tipo de muestreo

Muestreo por conveniencia o intencional.

d) Procedimiento de muestreo

El muestreo fue intencional o por conveniencia, en este trabajo se realizó a través de un esfuerzo para obtener “muestras representativas” mediante los criterios de inclusión y exclusión para determinar la muestra de *“usuarios supuestamente típicos”*.

e) Criterios de inclusión

- Los usuarios que hayan sido atendidos en los consultorios externos del “servicio de pediatría del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión”.
- Acompañantes de los usuarios que hayan sido atendidos en los consultorios externos del “servicio de pediatría del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión”.
- Usuarios y/o acompañantes mayores o igual de 16 años.
- Usuarios y/o acompañantes que deseen participar en el estudio y firmen el consentimiento informado.

f) Criterios de exclusión

- Usuarios y/o acompañantes atendidos en los consultorios externos del “servicio de Pediatría del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión” que presenten alguna dificultad para rellenar el cuestionario.

- Usuarios y/o acompañantes atendidos en los consultorios externos del “servicio de pediatría del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión” que sean familiares de algún trabajador del hospital.

2.3.4. Operacionalización de variables

Tabla N° 1: Operacionalización de variables sociodemográficas:

Variable	Definición operacional	Tipo de variable	Dimensión	Indicador	Escala de medición	Categorías o valores	Instrumento y procedimientos de medición
“CONDICION ENCUESTADO”	<i>“Condición del usuario o acompañante que accede al cuestionario”</i>	Cualitativa	<i>“Según usuarios y acompañantes encuestados”</i>	Porcentaje	Nominal	- “Usuario” - “Acompañante”	Encuesta (Anexo 1) Instrumento: <i>“Encuesta SERVQUAL modificada”</i> de la <i>“Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo”</i> (44).
“EDAD”	<i>“Tiempo vivido expresado en años cumplidos”.</i>	Cuantitativa	<i>“Según grupo etario”</i>	Años	Ordinal	- “18-35 años” - “36-64 años” - “Mayor de 65 años”	
“SEXO”	<i>“Condición orgánica del sexo biológico”.</i>	Cualitativa	<i>“Según proceso biológico”</i>	Porcentaje	Nominal	“Masculino” “Femenino”	
“NIVEL DE ESTUDIO”	<i>“El grado de estudios alcanzados por el encuestado”.</i>	Cualitativa	<i>“Según el nivel de estudios alcanzados”</i>	Porcentaje	Ordinal	- “Analfabeto” - “Primaria” - “Secundaria” - “Superior técnico” - “Superior universitario”	
“TIPO DE SEGURO”	<i>“El seguro del paciente con el cual es atendido en los consultorios de Pediatría”.</i>	Cualitativa	<i>“Según el tipo de seguro”</i>	Porcentaje	Nominal	- “SIS” - “SOAT” - “Ninguno” - “Otro”	
“TIPO DE USUARIO”	<i>“Usuario atendido en los consultorios de Pediatría por primera vez o atendido en más de 1 oportunidad”.</i>	Cualitativa	<i>“Según al número de atenciones”</i>	Porcentaje	Nominal	- “Nuevo” - “Continuador”	

Tabla N° 2: Operacionalización de variables: Encuesta SERVQUAL modificada

Variable	Definición operacional	Tipo de variable	Dimensiones	Indicador	Escala de medición	Categorías o valores	Instrumentos y procedimientos de medición
“Nivel de satisfacción del usuario”	<i>“El nivel de satisfacción del usuario servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido. (Parasuraman, Zeithaml y Berry 1988)”</i>	Cualitativa	“Fiabilidad”	Ítems 01-05	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • “Extremadamente muy satisfecho” (6,7) • “Muy satisfecho” (5) • “Satisfecho” (4) • “Muy insatisfecho” (3) • “Extremadamente muy insatisfecho” (1,2) 	Encuesta (Anexo 1) Instrumento: <i>“SERVQUAL modificada”</i> de la <i>“Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo”</i> (44)
			“Capacidad de respuesta”	Ítems 06-09			
			“Seguridad”	Ítems 10-13			
			“Empatía”	Ítems 14-18			
			“Aspectos tangibles”	Ítems 19-22			

2.3.5. Instrumentos

La recolección de datos sobre la satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio Pediatría del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión se realizó con la *“encuesta SERVQUAL modificada”* de la *“Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo”* RM N° 527-2011/MINSA (44).

La *“encuesta SERVQUAL modificada”* debe su nombre por qué evalúa el nivel de satisfacción de los usuarios en los servicios de salud. Contiene una primera parte con 6 preguntas sobre *“variables sociodemográficas”* y una segunda parte que evalúa la satisfacción del usuario a través de *“22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepción”*, cada pregunta para marcar una opción del 1 al 7 de menor a mayor satisfacción. Dichas preguntas están categorizadas en cinco dimensiones de la siguiente forma:

- *“Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05”.*
- *“Capacidad de respuesta: Preguntas del 06 al 09”.*
- *“Seguridad: Preguntas del 10 al 13”.*
- *“Empatía: Preguntas del 14 al 18”.*
- *“Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22” (44).*

2.3.6. Plan de recolección y análisis estadístico

2.3.6.1. Prueba piloto

El presente trabajo se empleó la *“encuesta SERVQUAL modificada”* que fue realizada por el Ministerio de Salud (MINSA) a través de la *“Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos del usuario externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”* RM N° 527-2011/MINSA, realizó validación de expertos. Así mismo, ha sido validada a través de múltiples estudios como el de Cabello y Chirinos realizado en el

Hospital Nacional Cayetano Heredia (HNCH); por lo tanto, no se realizará prueba piloto (4, 44).

2.3.6.2. Aplicación de la encuesta

Se solicitó el permiso respectivo para la realización del presente trabajo a través de una carta dirigida a la “*Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación (OADI)*” del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.

La aplicación del cuestionario se efectuó a los usuarios y/o acompañantes que fueron elegidos según los criterios de inclusión y exclusión; a quienes se les informó sobre el trabajo de estudio de forma clara y precisa, cualquier duda que se presentó fue resuelta inmediatamente. Para confirmar la participación en el estudio se solicitó a los participantes la lectura y posterior firma en el consentimiento informado (Anexo 02).

La aplicación del cuestionario se realizó a los usuarios o acompañantes que respondieron las 22 preguntas de “Expectativas” y 22 preguntas de “Percepciones”, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de la evaluación de la calidad, calificándolas del 1 al 7. La entrevista tiene un promedio de duración de 15 minutos (Anexo 01).

2.3.7. Análisis estadístico de los datos

Los datos recolectados se digitaron en una tabla Excel considerando la valoración que se emplea en la “encuesta SERVQUAL modificada” del 1 al 7 en sus 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones agrupadas en cinco dimensiones bajo los siguientes parámetros descritos en la tabla:

Tabla N°3: “Interpretación del nivel de satisfacción de acuerdo a la encuesta SERVQUAL modificada”

“Nivel de satisfacción”	Calificación
“Extremadamente muy satisfecho”	6, 7
“Muy satisfecho”	5
“Satisfecho”	4
“Muy insatisfecho”	3
“Extremadamente muy insatisfecho”	1, 2

En el estudio de los resultados de la calificación que se le otorgue a cada pregunta del cuestionario se interpretará en función a la tabla N° 3 utilizando el aplicativo Excel a través de porcentajes.

Se considera como usuarios satisfechos a los valores positivos (+), que se obtiene por la diferencia entre las “percepciones” (P) y las “expectativas” (E), y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia de $P - E$ expresados en porcentajes

2.3.8. Consideraciones éticas

El presente trabajo fue realizado sin riesgo, pues no se realizó ningún tipo de intervención o modificación de las variables analizadas como biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales a las personas que accedieron participar realizando cuestionario. Además, cada cuestionario es anónimo que permitió mantener la privacidad de los datos del usuario.

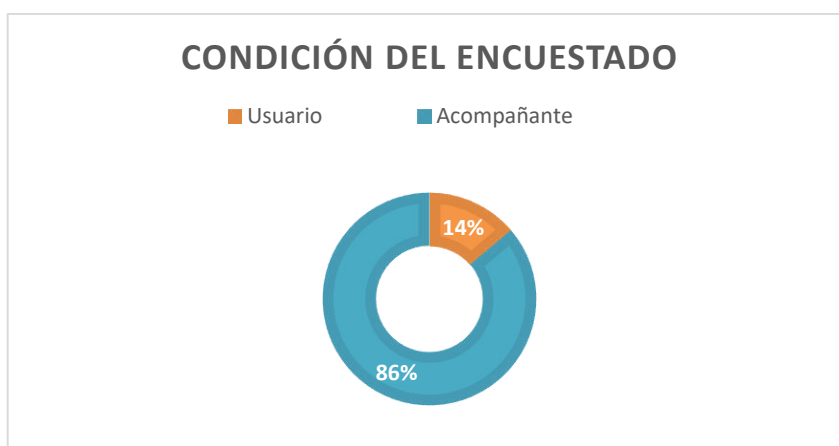
Los resultados fueron manejados únicamente por el investigador y se respetó los cuatro principios éticos (autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia).

CAPITULO III:

3.1. Resultados

En el presente trabajo se encuestó a un total de 87 personas entre usuarios externos y/o acompañantes de los consultorios externos de pediatría del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión durante el mes de noviembre del 2018. Con respecto a las variables sociodemográficas la condición del encuestado El 13,79% fueron usuarios y el 86,21% fueron acompañantes (Gráfico 1, Tabla N°4).

Gráfico N° 1: “Condición del encuestado de los usuarios atendidos en los consultorios externos de Pediatría del HNDAC*, Noviembre, 2018”



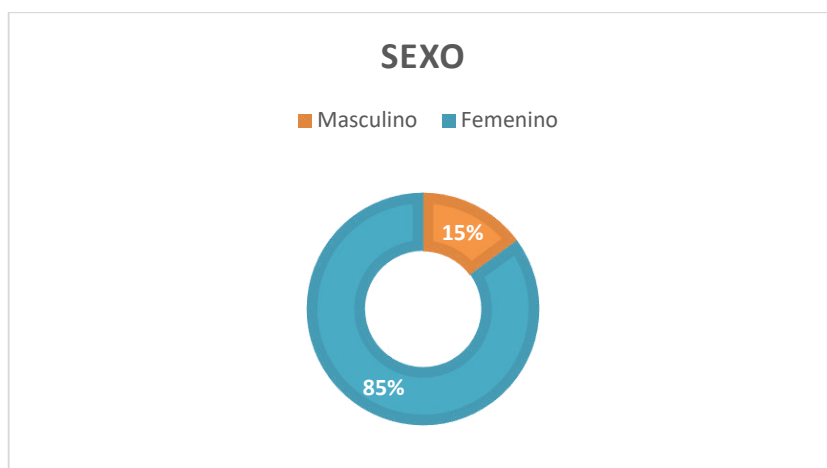
Fuente propia

** HNDAC: Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión*

Se encontró que el porcentaje de usuarios y/o acompañantes de sexo femenino fue mayor con un 85,06%, mientras que el sexo masculino fue del 14,94% (Gráfico N° 2). Respecto al grupo etario el 79,31 % fueron adultos jóvenes y el 20,69% fueron adultos. Se encontró que el nivel de estudios de los encuestados predomina el grado de instrucción Secundaria con un

67,81%, seguido del grado de instrucción Superior Técnico con un 22,99%. (Gráfico N° 3).

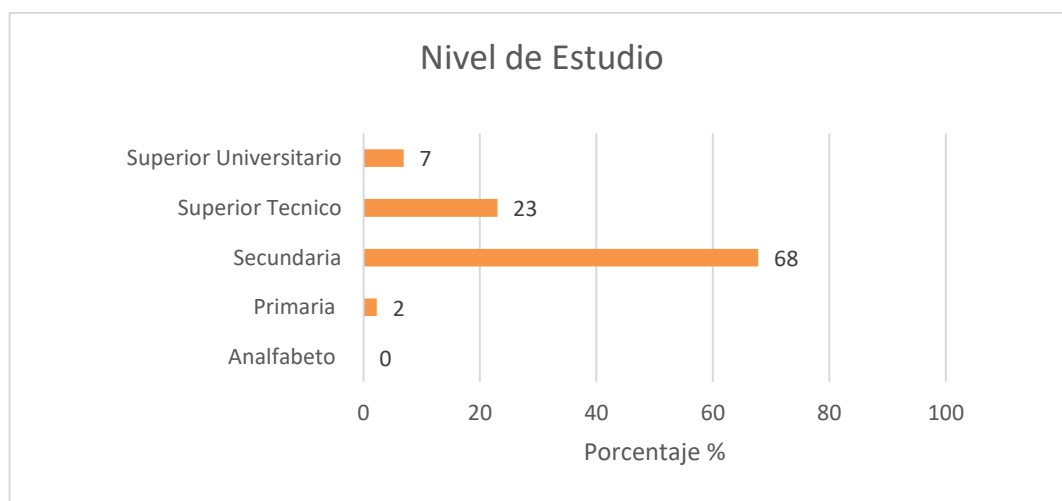
Gráfico N° 2: “Sexo de los usuarios atendidos en los consultorios externos de Pediatría del HNDAC*, Noviembre, 2018”



Fuente propia

** HNDAC: Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión*

Gráfico N° 3: “Nivel de estudios de usuarios atendidos en los consultorios externos de Pediatría del HNDAC*, Noviembre, 2018”

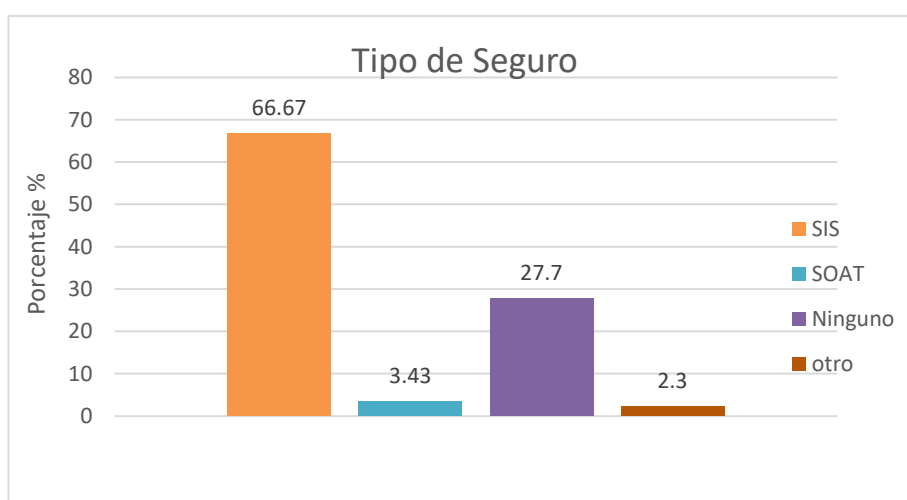


Fuente propia

** HNDAC: Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión*

Se encontró que el tipo de seguro con el cual son atendidos los encuestados el que predominó fue el Seguro de Integral de Salud (SIS) con un 66,67% seguido de los que no tenían ninguno con un 27,70% (Gráfico N° 4). Respecto al tipo de usuario el mayor porcentaje fueron continuadores con un 83,91% (Gráfico N° 5).

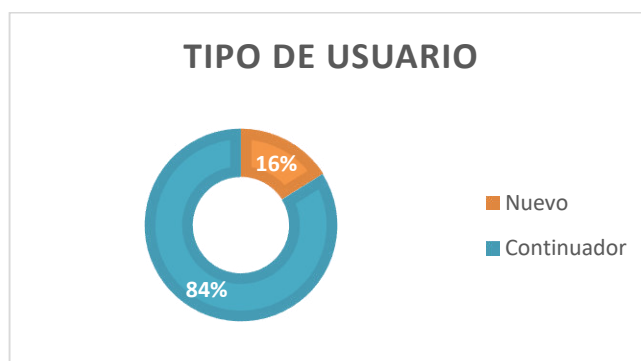
Gráfico N° 4: “Tipo de seguro de atención de los usuarios atendidos en los consultorios externos de Pediatría del HNDAC*, Noviembre, 2018”



Fuente propia

* HNDAC: Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión

Gráfico N° 5: “Tipo de usuarios atendidos en los consultorios externos de Pediatría del HNDAC*, Noviembre, 2018”



Fuente propia

Tabla N° 4: “Variables sociodemográficas de los usuarios atendidos en los consultorios externos de Pediatría del HNDAC*, Noviembre, 2018”

VARIABLES SOCIODEMOGRAFICAS	n	%
“Condición del Encuestado”		
Usuario	12	13.79
Acompañante	75	86.21
“Grupo etario”		
Adulto joven	69	79.31
Adulto	18	20.69
Adulto mayor	0	0
“Sexo”		
Masculino	13	14.94
Femenino	74	85.06
“Nivel de Estudio”		
Analfabeto	0	0
Primaria	2	2.30
Secundaria	59	67.81
Superior Técnico	20	22.99
Superior Universitario	6	6.90
“Tipo de seguro por el cual se atiende”		
SIS	58	66.67
SOAT	3	3.43
Ninguno	22	27.70
Otro	2	2.30
“Tipo de usuario”		
Nuevo	14	16.09
Continuador	73	83.91
Total	87	100

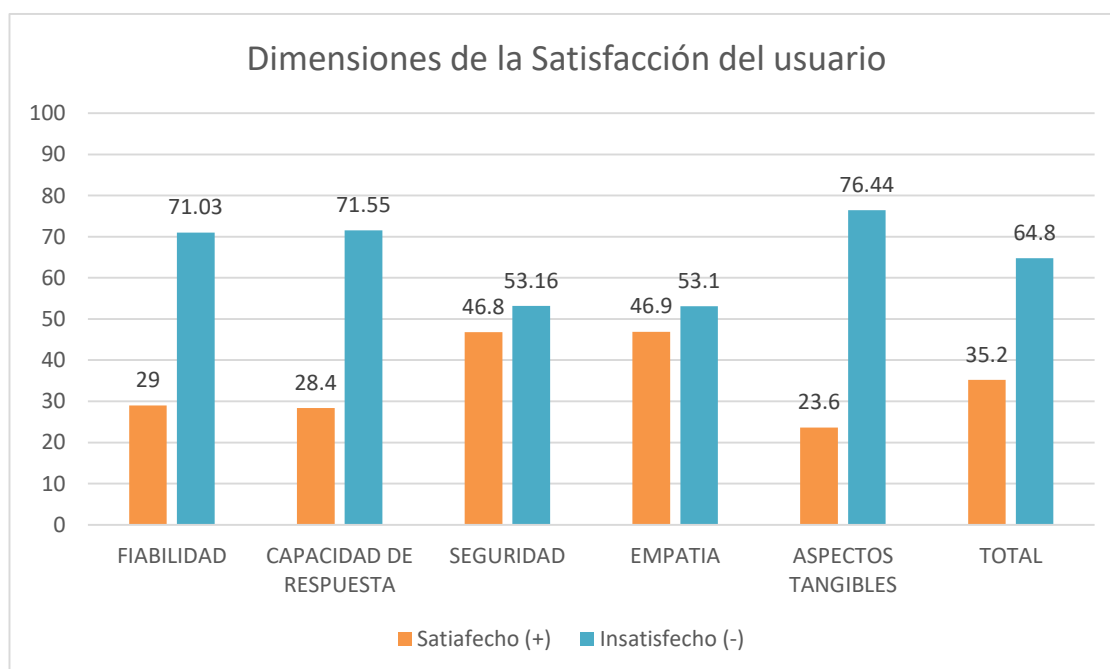
Fuente propia. *HNDAC Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión

El uso de la “encuesta SERVQUAL modificada” permite analizar los resultados obtenidos desde una perspectiva macro sobre la calidad; así mismo, analizar por cada aspecto de los atributos que componen la calidad

según esta encuesta, de tal manera que permite presentar los resultados de forma práctica y eficiente.

En los consultorios de Pediatría del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en noviembre del 2018 se evidencia que predomina en los usuarios y/o acompañantes el nivel de insatisfacción con un 64,8%, siendo las dimensiones de aspectos tangibles y capacidad de respuesta donde se evidencia el mayor porcentaje de insatisfacción con un 76,44% y 71,33% respectivamente; mientras, en las dimensiones seguridad y empatía se presentan el mayor porcentaje de satisfacción con un 46,9% y 46,8% respectivamente (Gráfico N° 6).

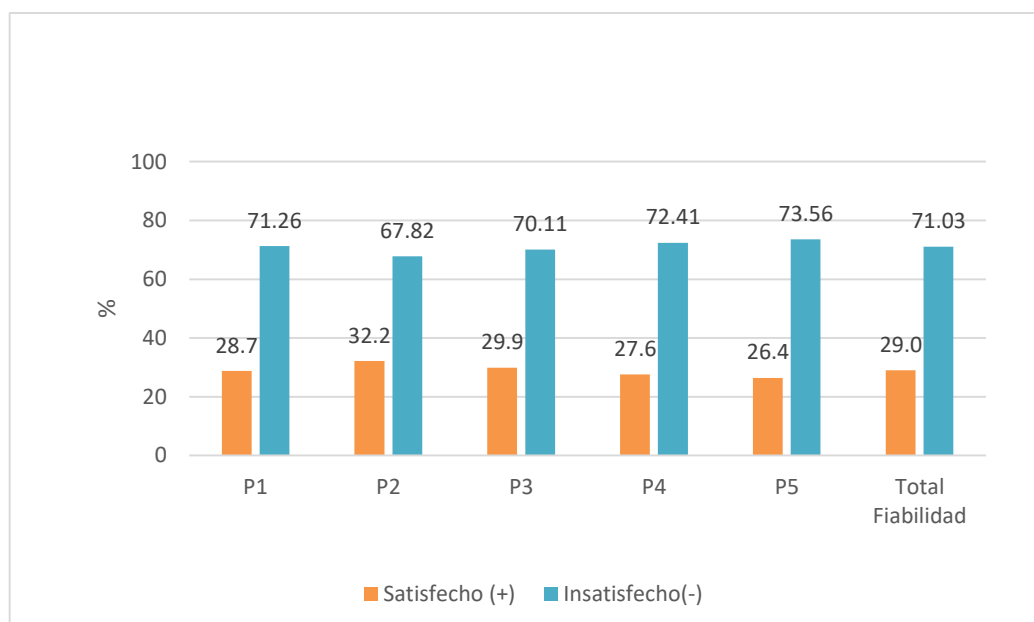
Gráfico N° 6: “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos de Pediatría del HNDAC, Noviembre, 2018 – Encuesta SERVQUAL modificada”



Fuente. “Encuesta SERVQUAL modificada realizada a usuarios y acompañantes de los consultorios externos de Pediatría en HNDAC. Elaboración propia”

En la “*dimensión fiabilidad*” se identificó un nivel de insatisfacción de un 71,03%; de las preguntas realizadas en esta dimensión P5 que muestra “¿usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?” es la que mayor insatisfacción muestra con un 73,56% mientras P2 que muestra “¿el medico lo atendió en el horario programado?” presenta la mayor satisfacción con un 32,2% (Grafico N° 7).

Gráfico N° 7: “Nivel de satisfacción del usuario, Noviembre, 2018, Encuesta SERVQUAL – Dimensión Fiabilidad”

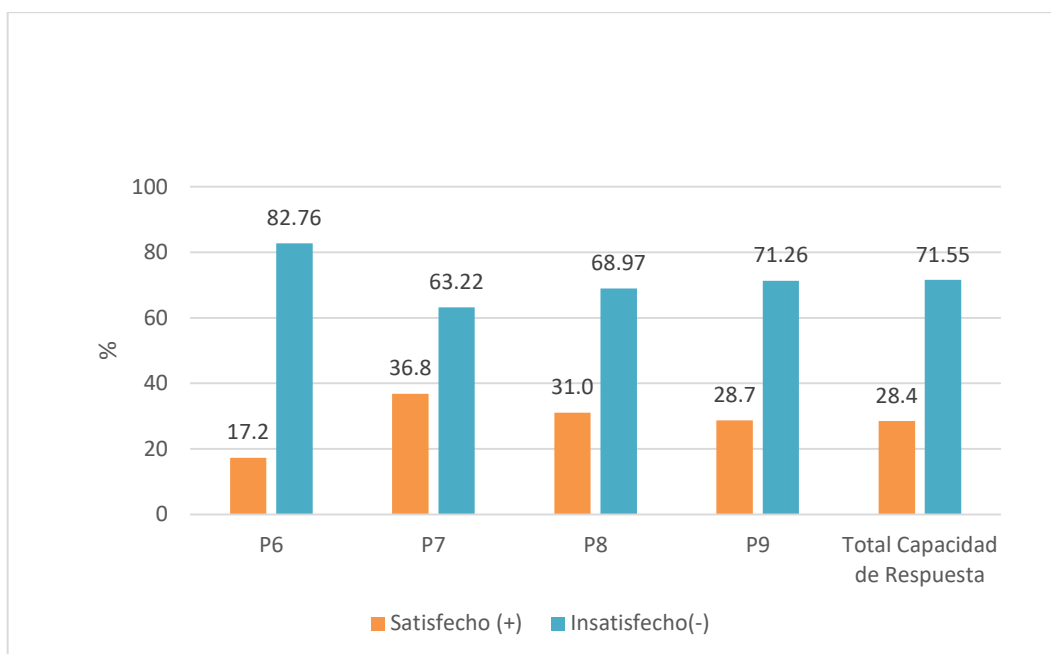


Fuente. “Encuesta SERVQUAL modificada realizada a usuarios y acompañantes de los consultorios externos de Pediatría en HNDAC. Elaboración propia”

En la “*dimensión de Capacidad de Respuesta*” se identificó un 71,55% de insatisfacción; de las preguntas realizadas en esta dimensión P6 que muestra “¿la atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?” Presenta mayor insatisfacción con un 82,76% mientras la P7 que

muestra “¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?” Presenta la mayor satisfacción con un 36,8 % (Gráfico N° 8).

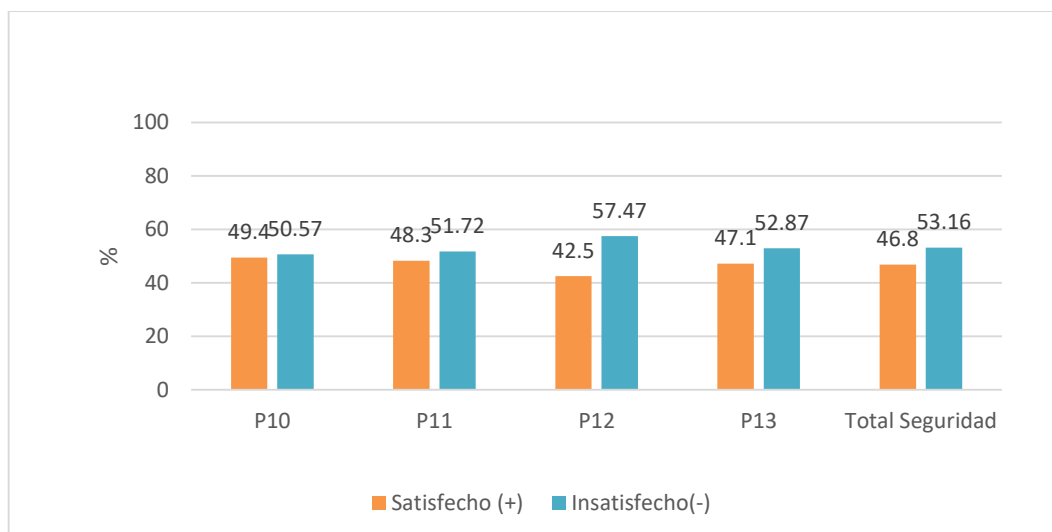
Gráfico N° 8: “Nivel de satisfacción del usuario de externo con encuesta SERVQUAL – Dimensión Capacidad de respuesta”



Fuente. “Encuesta SERVQUAL modificada realizada a usuarios y acompañantes de los consultorios externos de Pediatría en HNDAC. Elaboración propia”

En la “dimensión seguridad” se identificó un 53,16% de insatisfacción; de las preguntas realizadas en esta dimensión P12 que muestra “¿el médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?” Presenta la mayor insatisfacción con un 57,47% mientras P10 que muestra “¿Se respetó su privacidad durante la atención en el consultorio?” Presenta la mayor satisfacción con un 49,4% (Gráfico N° 9).

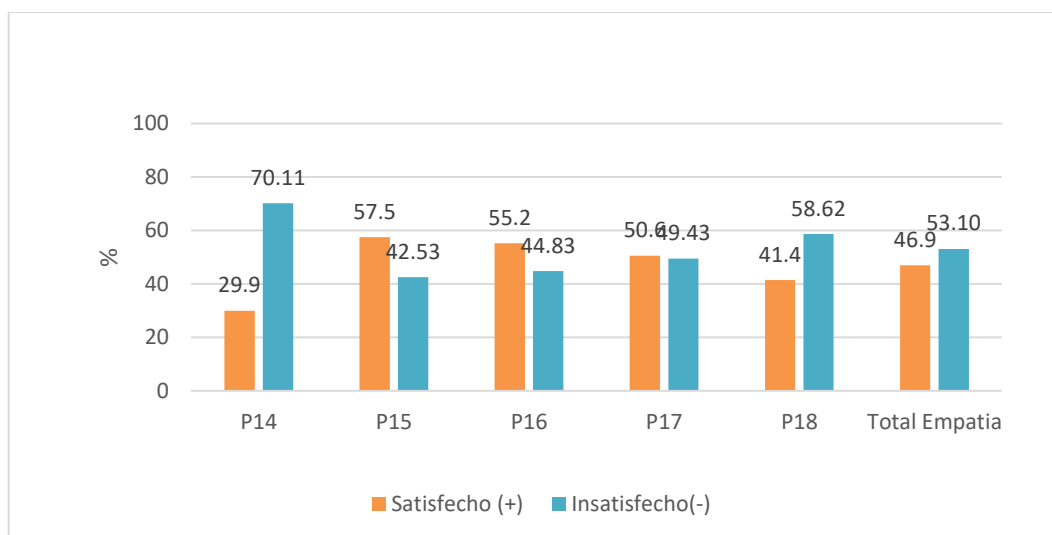
Gráfico N° 9: “Nivel de satisfacción del usuario de externo con encuesta SERVQUAL – Dimensión Seguridad”



Fuente. “Encuesta SERVQUAL modificada realizada a usuarios y acompañantes de los consultorios externos de Pediatría en HNDAC. Elaboración propia”

En la “*dimensión Empatía*” se identificó un 53,10% de insatisfacción; de las preguntas realizadas P14 que muestra “*¿El personal de consulta externa le trato con amabilidad, respeto y paciencia?*” Presenta la mayor insatisfacción con un 70,11% mientras la P15 que muestra “*¿El médico que lo atendió mostro interés en solucionar su problema de salud?*” Presenta la mayor satisfacción con un 57,5% (Gráfico N° 10).

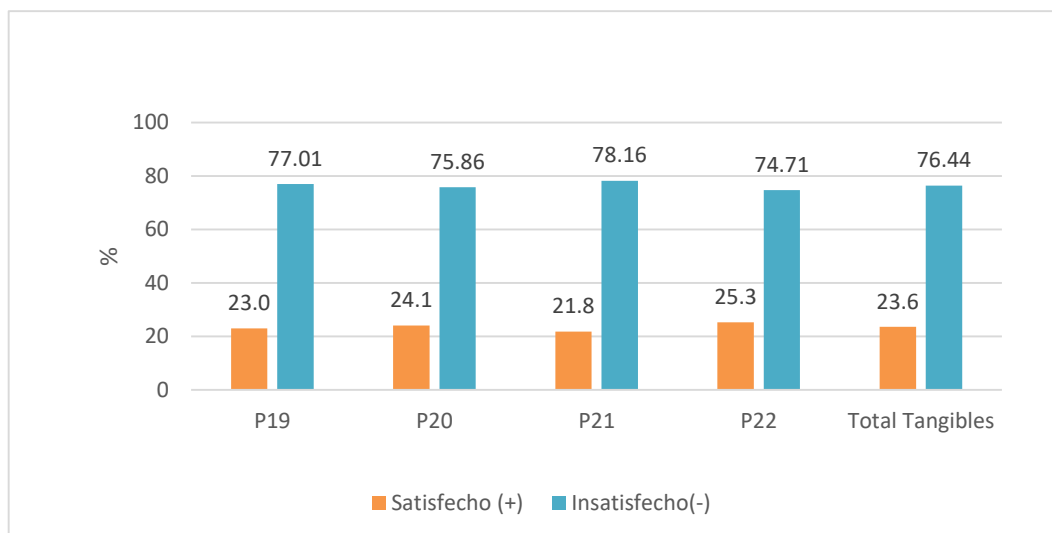
Gráfico N° 10: “Nivel de satisfacción del usuario de externo con encuesta SERVQUAL – Dimensión Empatía”



Fuente. “Encuesta SERVQUAL modificada realizada a usuarios y acompañantes de los consultorios externos de Pediatría en HNDAC. Elaboración propia”

En la “*dimensión de aspectos tangibles*” se identificó un 76,44% de insatisfacción; de las preguntas realizadas en esta dimensión P21 que muestra “*¿los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?*” Presenta el porcentaje con mayor insatisfacción con un 78,16% mientras P22 que muestra “*¿el consultorio y la sala de espera se encontraron limpios fueron cómodos?*” Presenta el mayor porcentaje de satisfacción con un 25,3%. (Grafico N° 11).

Gráfico N° 11: “Nivel de satisfacción del usuario de externo con encuesta SERVQUAL – Dimensión Aspectos Tangibles”



Fuente. “Encuesta SERVQUAL modificada realizada a usuarios y acompañantes de los consultorios externos de Pediatría en HNDAC. Elaboración propia”

3.2. Discusión

En este estudio realizado en los consultorios externos de pediatría del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en noviembre del 2018, en cuanto a las variables “sociodemográficas”, el 86,21% de las personas encuestadas fueron mujeres, que comparándolo con los trabajos de Huerta (1) y Cabello (4); quienes reportaron 60% y 72,1% respectivamente resulta menor como era de esperarse debido que en los consultorios de Pediatría los acompañantes de los usuarios serán mayoritariamente mujeres. Respecto al “nivel de estudios” el Nivel secundario presento el mayor porcentaje con el 67,81% comparando al 30% de Huerta (1) y al 21% de Tinoco (15) quienes en ambos estudios el nivel Superior Técnico fue el de mayor porcentaje. En el tipo de seguro de atención se determinó que el 66,67% de los usuarios se atendieron a través del “Seguro Integral de Salud” (SIS) que es menor comparado con el 77% de Huerta (1) y mayor comparado al 43,4% reportado por Cabello y cols. (4).

En el presente trabajo se ha identificado el nivel de insatisfacción del usuario de los consultorios externos de Pediatría del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en el mes de noviembre del 2018 fue de un 64,8% lo que indica que a nivel de gestión se tiene que mejorar varios aspectos. En el Perú se han ido realizando diferentes trabajos para la valoración de los servicios de salud a través de “la calidad”; es decir, según el nivel de satisfacción que se identifique se puede determinar en qué nivel se tiene que instaurar mecanismos de gestión de “mejora continua” (1).

El nivel de insatisfacción encontrado en este trabajo resulta mayor de los encontrados en los hospitales del sector del Ministerio de Salud (MINSA), como se evidencia según Chávez de Paz y col. en el “*Hospital Nacional Dos de Mayo*” un 76,1% refirió que fue buena, 21,6% consideró regular y 2,3% la consideró mala (45); en lo que respecta al “*Hospital Nacional Arzobispo*

Loayza” la satisfacción que se encontró según Casalindo fue del 44,36% (46); en el “*Hospital Docente Madre-Niño San Bartolomé*” según Vásquez y col. la satisfacción fue de 58,1% (47); el “*Hospital Regional de Lambayeque*” donde se halló según Niño-Effio y cols. una insatisfacción mayor que la encontrada que en el presente estudio: 89,8%(48) y en Centros de Salud como “*Delicias de Villa*” la insatisfacción según Acapana y cols. fue de 58,2% (49) y el “*Centro Materno Santa Lucía de Moche*” según Ramirez García una satisfacción del 75% (50). Asimismo, en hospitales del “*Seguro Social*” (EsSalud) como en el “*Hospital Edgardo Rebagliati Martins*”, donde según Acuña Zavala y cols. la Satisfacción fue del 65,6%(51) y “*Hospital Díaz Ufano*” la satisfacción fue del 40% según Pizarro Sánchez (3); dentro del sector de las fuerzas armadas , encontramos que el “*Hospital Nacional PNP Luis N. Saenz*” encontró que los usuarios perciben como mala atención en un 34% y un 28% respectivamente según Guevara Sánchez y col. (52); en el “*Hospital Naval*” según Huiza la satisfacción según fue del 76,15% (53); lo que evidencia que sin importar el tipo organismo gerencial y grado de complejidad, la insatisfacción de los usuarios es algo concurrente y común en la atención. En contraste a lo presentado por el “*Instituto de Desarrollo Familiar y Social del Perú*” se identificó un “*menor nivel de insatisfacción de los usuarios en establecimientos de atención del sector privado a diferencia de los públicos*” (54).

La pregunta que se identificó con mayor insatisfacción en este estudio fue P6 que muestra “*¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?*” mientras que P15 que muestra “*¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?*”, las cuales corresponden a las dimensiones de Capacidad de respuesta y Empatía respectivamente.

Realizando un análisis de los resultados del cuestionario en función a cada dimensión del “*modelo SERVQUAL*”, se evidencia que en la “*dimensión de Fiabilidad*” existe un nivel de insatisfacción de 71,03%; en la “*dimensión*

Capacidad de Respuesta", 71,55%; en la "*dimensión Seguridad*", 53,16%; en la "*dimensión Empatía*", 53,1% (demostrando la menor insatisfacción) y en la "*dimensión Aspecto Tangibles*", 76,44% (demostrando la mayor insatisfacción) comparando estos resultados con el trabajo realizado por Acapana y cols. se observa en la "dimensión empatía" presenta menor insatisfacción de 33,9% versus el 53,1% de lo identificado en el presente trabajo (49); así mismo, en el cuestionario aplicado se coincide que la respuesta con menor insatisfacción pertenece a esta "dimensión"; sin embargo, la pregunta con mayor nivel insatisfacción en el estudio de Acapana y cols. fue en la "dimensión Capacidad de respuesta" fue 79,59% (49), mientras en este estudio fue la "dimensión de Capacidad de respuesta" fue la segunda con mayor nivel de insatisfacción.

La "*dimensión de fiabilidad*" se evidencia un 71,03% de insatisfacción este resultado es menor comparado con los resultados de Tinoco en el "*Hospital Naval*" con un 76,38% (15) y con los encontrados por Lujan en el "Instituto Nacional Salud del Niño" fue del 73,5% de insatisfacción (16); Sin embargo, menor al encontrado por Ramos, col. En el "*hospital de Camaná*" con un 37,53% de insatisfacción (55). En esta "dimensión" se observa que la pregunta con menor insatisfacción se relaciona con la programación y orden de las citas; sin embargo, el porcentaje de insatisfacción resulta ser elevado. Esto revela que no se cumple adecuadamente con la atención ordenada e inmediata de los usuarios y esto puede asociarse de diversas situaciones y factores; dentro de una de ellas puede relacionarse con la saturación de los consultorios o disponibilidad de citas como lo encontrado por Huerta(1).

La "*dimensión de Capacidad de Respuesta*" se evidencia un 71,55% de insatisfacción este resultado es menor comparado al "hospital Naval" con un 79,59% de insatisfacción según Tinoco (15) en oposición del trabajo realizado por Lujan que encontró un 39,6% de insatisfacción en el "Instituto Nacional Salud del Niño" (16). Este resultado elevado insatisfacción se ve relacionado principalmente con la atención de caja o módulo del SIS y la

atención en farmacia como concuerda con lo presentado por Cabello y cols. (4).

La “*dimensión de seguridad*”, que valora el profesionalismo que manifiesta el personal asistencial, se evidencia 53,16% de insatisfacción este resultado es menor es comparado al “Hospital Naval” con un 67,09% de insatisfacción según Tinoco (9) en oposición del trabajo realizado por Ramos que encontró un 33.67% de insatisfacción en el “*Hospital de Camaná*” (55), relacionándose con principalmente con el tiempo reducido de la atención de los pacientes como lo reportó Luján (16).

La “*dimensión empatía*” valora la comprensión de las necesidades de los usuarios tiene un 53,1% de insatisfacción este resultado es menor comparado al “Hospital Naval” con un 66,15% de insatisfacción según Tinoco (9) del mismo modo lo encontrado por Lujan con un 97% en oposición al trabajo de Ramos que presento un 34,67% de insatisfacción (55), relacionándose principalmente con el interés que el médico le brinda a los pacientes en solucionar sus problemas de salud que concuerda por lo presentado con Huerta (1).

La “*dimensión aspecto tangibles*” presentó un 76,44% de insatisfacción este resultado es similar a lo encontrado por Tinoco en el Hospital Naval con un 76,95% (15) del mismo modo lo presentado por Lujan en el “*Instituto Nacional de Salud del Niño*” con un 73,5% (16); sin embargo, lo presentado por Ramos y cols. En el “*Hospital de Camaná*” con un 42,42% de insatisfacción (55). La mayor insatisfacción en esta dimensión se relaciona con la falta de equipo disponibles y materiales concuerda con lo presentado por Huerta (1).

El presente trabajo pretende ser un estudio piloto que dirija a las siguientes investigaciones sobre la satisfacción del usuario en los consultorios de pediatría en “Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión”. la muestra del estudio fue no probabilística porque la selección de los participantes se consideró a quienes estaban dispuestos y/o accedieron participar en el trabajo.

CAPITULO IV:

4.1. Conclusiones

- El nivel de insatisfacción de los usuarios atendidos de los consultorios externos de Pediatría del “Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión” fue de 64,79%.
- Nivel de insatisfacción por dimensión fue de la siguiente manera:
 - La “*dimensión fiabilidad*” el nivel de insatisfacción fue de 71,03%.
 - La “*dimensión capacidad de respuesta*” el nivel de insatisfacción fue de 71,03%.
 - La “*dimensión seguridad*” el nivel de insatisfacción fue de 53,16%.
 - La “*dimensión empatía*” el nivel de insatisfacción fue 53,10%.
 - La “*dimensión aspectos intangibles*” el nivel de insatisfacción fue de 76,44%.
- Las dimensiones que presentan menor insatisfacción se encuentran en la *empatía y seguridad*.
- Las dimensiones que presentaron mayor insatisfacción se encuentran en los *aspectos tangibles y la capacidad de respuesta*.
- Las condiciones que presentaron menor insatisfacción fueron el interés que demostró el medio en solucionar los problemas de salud, la comunicación del médico para hacerse entender por los usuarios

sobre sus problemas de salud y efectos adversos de los medicamentos.

- Las condiciones que presentaron mayor insatisfacción fueron las relacionadas con la atención de la caja o módulo del Seguro integral de Salud (SIS), el equipamiento de los consultorios, la señalización de los consultorios y la limpieza de los consultorios y sala de espera.

4.2. Recomendaciones

- Debido al porcentaje de insatisfacción encontrado sería idóneo informar y/o socializar los resultados del presente trabajo al personal de Departamento de Pediatría y la Oficina de control de Calidad del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión para que ellos puedan analizar e implementar planes y políticas para disminuir este porcentaje desarrollando un plan de mejora en función al usuario.
- El trabajo se evidenció que la menor insatisfacción encontraba relacionada con la empatía y comunicación del personal hospitalario; sin embargo, a pesar de ello se encuentra por debajo del nivel de Satisfacción por lo que se recomienda instruir al personal hospitalario sobre la atención en función al usuario para mejorar los procedimientos que se realizan y el trato percibido por los pacientes y acompañantes.
- En el presente trabajo se evidencio que la mayor insatisfacción se encontraba relacionado con los trámites de *“atención en caja o módulo de Seguro Integral de Salud (SIS)”* por lo que sería adecuado agilizar y/o disminuir el tiempo que se realizan los tramites en dichas oficinas.
- Realizar trabajos analíticos que evalúen *“la satisfacción de los usuarios en todos los consultorios externos Del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión”* para que las autoridades puedan realizar las mejoras necesarias para que la población de todos los consultorios se

beneficie de las medidas que se implementen y se logre una adecuada atención.

Bibliografía

1. Huerta E. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, Enero del 2015. [Tesis para optar el Título Profesional de Médico Cirujano]. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2015.
2. Seclén J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. An Fac Med Lima. 2005; 66(2): 127-141.
3. Pizarro Sánchez EM. Percepción de la usuaria externa de la calidad de servicio de gineco obstetricia del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral, Essalud. Rev Peruana Obstetrica Vol 6(1), 2010.
4. Cabello E., Chirinos J. L. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered v.23 n.2. 2012.
5. Bustamante P., Avendaño D., Camacho B., Ochoa E., Alemany F., Asenjo M. Evaluación de la satisfacción del paciente con la atención recibida en un servicio de urgencias hospitalario y sus factores asociados. Emergencias 2013; 25: 171-176.
6. Gilmore, C. y Moraes (1996). H. Manual de Gerencia de Calidad. Volumen III N° 9 O.P.S. (O.S.P., Oficina Regional de la O.M.S.. Fundación WK Kellog.Serie HSP_UNI.

7. Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Plan Operativo Anual 2017 (Documento oficial: R.D. N° 160-2017-DG-HNDAC)
8. Sodani P, Kumar R, Srivastava J, Sharma L. Measuring Patient Satisfaction: A Case Study to Improve Quality of Care at Public Health Facilities. *Indian J Community Med.* 2010; 35(1): 52-56.
9. Pascoe G. Patient satisfaction in primary care: A literature review and analysis. *Evaluation and program Planning.* 1983; 6:185-210.
10. Bleich S, Ozaltin E, Murray C. How does satisfaction with the health-care system relate to patient experience? *Bull World Health Organ* 2009; 87: 271–278.
11. Prakash B. Patient Satisfaction. *J Cutan Aesthet Surg.* 2010; 3(3): 151-155.
12. Al-Abri R, Al-Balushi A. Patient Satisfaction Survey as a Tool Towards Quality Improvement. *Oman Med J.* 2014; 29(1): 3-7.
13. Ministerio de Salud. Lineamientos y medidas de reforma del sector salud. 1ª ed. Lima, Perú: Dirección General de Coordinación del Consejo Nacional de Salud. 2013
14. Ministerio de Salud. Documento Técnico: Política Nacional de Salud. Lima, Perú: Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. 2009.
15. Tinoco M. Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre-diciembre 2015. [Tesis optar el título de médico cirujano]. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma. 2016.
16. Luján J. Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la Unidad de Cuidados Intensivos del Instituto Nacional de Salud del Niño. [Tesis para optar el grado de magister en docencia e investigación universitaria]. Lima, Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega. 2011.
17. Salvador FJ, Millán J, Téllez CJ, Pérez C, Oliver C. Implantación de un plan de calidad en un servicio de urgencias y su impacto en la satisfacción del paciente. *Emergencias.* 2013; 25:163-170.

18. Schuster M, McGlynn E, Brook R. How Good Is the Quality of Health Care in the United States? *Milbank Q.* 2005; 83(4): 843-895.
19. Mayberry R, Nicewander D, Qin H, Ballard D. Improving quality and reducing inequities: a challenge in achieving best care. *Proc (Bayl Univ Med Cent).* 2006 Apr; 19(2): 103–118.
20. Deming, Edwards W. Calidad, Productividad y Competitividad: La Salida de la Crisis. 1989 p. 49 Ediciones Diaz de Santos.
21. Cerezo, P. (1996). La Calidad del Servicio como elemento estratégico para fidelizar al cliente. *Telework Spain Internet.* 1996. <http://www.ctv.es/users/ges.world/2.htm>
22. Horovitz, J. La Calidad del Servicio. A la Conquista del Cliente. 1991. Mc.Graw-Hill Interamericana de España S.A.
23. Albrecht, K. Servicio al cliente Interno. 1992 p.65. Primera edición. Barcelona. España. Ediciones Paidós.
24. Biscaia, J. L. (2000). Qualidade em Saúde: uma perspectiva conceptual. *Qualidade em Saúde.* Nº 0, p.6-10.
25. Donabedian, A. (1969). Medical Care Appraisal Quality and Utilization. *Guide to Medical Care Administration.* Vol.11. Nova Iorque: American Public Health Association.
26. Ross AG, Zeballos JL, Infante A. (2000). La Calidad y la Reforma del Sector Salud. *Rev. Panamá Salud Pública* 8.
27. Donabedian A. Garantía y monitoreo de la calidad de la atención Médica, *Revista del Instituto de Salud Pública, "perspectivas"* primera, edición 1990, México.
28. Vidal – Pineda, L; Reyes, H. Diseño de un Sistema de Monitoreo para el Desarrollo de Programas de Garantía de Calidad. *Salud Pública. Méx.* 1993 35(3): 326-331.
29. Ziethaml, V.; Parasuraman, A.; Berry, L. Calidad Total en la Gestión de Servicios. Editorial Díaz de Santos. 1993. Madrid. España.
30. De la Cuesta, C. An Exploratory Investigation Of The Sources Of Patient Satisfaction in Ambulatory Care. *Soc Sci Health;* 1997 3: 223-231
31. Ribeiro, A. L. A. (2003). Satisfação dos utentes com os cuidados de enfermagem Construção e validação de um instrumento de medida.

32. Vuori, H. (1987) Patient Satisfaction: An attribute or indicator of the quality of care? Q.R.B. March, p.107-108.
33. Linder-Pelz, S. (1992). Toward a theory of patient satisfaction. Social Science & Medicine. Vol.16. Nº 5, p. 577-582.
34. Lozano JA. Grado de Satisfacción en la Atención de Pacientes Hospitalizados: Hospital Goyeneche. (Tesis). Arequipa Universidad Nacional de San Agustín, Facultad de Medicina. 1997.
35. McIntyre, T; Silva, S. (1999). Estudo aprofundado da satisfação dos utentes dos services de saúde na região norte: Relatório Final Sumário. ARS-Norte e Universidade do Minho.
36. Monteiro, J. M. L. Satisfação em Saúde numa perspectiva da garantia da qualidade. Bragança: Boletim do Hospital de Bragança. Vol.1. Nº 2 1991.
37. Pascoe G. (1983) Patient satisfaction in primary care: a literature review and analysis. Evaluation and Program Planning. 1983;6:185-210.
38. Ministerio de Salud del Perú. Un proyecto de innovaciones en salud. Reporte técnico final del equipo de asistencia técnica. Proyecto 2000; 2002.
39. Denhardt, RB. Imágenes de la muerte y la esclavitud en la vida organizacional. Diario de Gestión, 13: 529-41 1987
40. Organización Panamericana de la Salud. Liderazgo en salud panamericana. Washington DC: Organización Panamericana de la Salud; 1998 (documento oficial Nº 287).
41. Mejía J. y Baez P. Satisfacción en los cuidadores primarios de los pacientes con parálisis cerebral posterior al tratamiento con VitalStim. Medicina e Investigación 2015; 3(1): 35-42.
42. Barragán J, Moreno C. Calidad percibida por usuarios de enfermería en tres hospitales públicos. Enfermería Global. 2013; 29: 217-230.
43. Ashrafun, L., Jasim, M. Factors Determining Inpatient Satisfaction with Hospital Care in Bangladesh. Asian Social Science. 2011; 7(6).
44. Ministerio de Salud. Documento Técnico: Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario eterno en los

- establecimientos del usuario externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. 2011.
45. Chávez de Paz P, Ramos W, Galarza C. Nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos de dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo. *Dermatología Peruana* 2009, Vol 19.
 46. Casalino G. Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual. *Rev Soc Peru Med Interna*. 2008.
 47. Vásquez W, Arimborgo C, Pillhuaman N, Vallenás G. Satisfacción del usuario de consulta externa en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé. *Investigaciones Sociales* Vol.13 N°22, 2009 UNMSM/IIHS, Lima, Perú.
 48. Niño-Effio B, Perales JC, Chavesta X. Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque octubre 2010. *Rev. cuerpo méd. HNAAA*. 2012-5.
 49. Acapana K, Aguado S, Ariza A, Barriga S, Beraun Stefany S, Cabanillas F, et al. Nivel de satisfacción del usuario externo que se atiende en el Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos en octubre del 2012.
 50. Ramírez García. Trabajo de calidad de la atención en salud desde la perspectiva del usuario en el centro materno "Santa Lucía". Universidad Nacional de Trujillo Facultad de Enfermería. Moche - Trujillo 2003.
 51. Acuña Zavala PD, Adrianzén R SB, Almeyda Alvarado KA, Aguilar J. Evaluación del nivel de satisfacción del adulto entre 60 a 90 años en la consulta ambulatoria del Hospital Edgardo Rebagliati Martins. *Rev Horiz Med*. 2012.
 52. Guevara Sánchez, Gavilán Villanueva JR. Calidad de atención del consultorio de medicina general del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz" en el periodo Octubre a Diciembre 2010. [Tesis para Obtener el Grado de Magíster en Dirección y Gestión en los Servicios de Salud]. Universidad San Pedro. 2010.

53. Huiza Guardia GA. Satisfacción de usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el hospital de la base naval. Callao. Octubre –Diciembre. 2003.
54. Instituto de Desarrollo Familiar y Social del Perú (IDEFIPERU) Determinantes de la Satisfacción de Usuarios de Servicios de Atención Primaria Públicos y Privados en Lima, Perú MPA. e-Journal Med. Fam. & At. Prim. Int. 2008, 2.
55. Ramos M. y Ramos E. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en salud en el Hospital Camana, 2015. [Tesis para Obtener el Grado Académico de Licenciado en Administración] Universidad Nacional de San Agustín. 2015.

ANEXOS

Anexo 1: ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE NIVEL III

	NUMERO DE ENCUESTA:										
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDOS EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE PEDIATRÍA DEL HNDAC											
NOMBRE DE ENCUESTADOR: Irving G. Ayala Sánchez											
Establecimiento de salud: HNDAC											
Fecha:											
Datos Generales del encuestado:											
1. Condición del encuestado	<table style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 80%;">Usuario (a)</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>Acompañante</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> </table>	Usuario (a)	1	Acompañante	2						
	Usuario (a)	1									
Acompañante	2										
2. Edad del encuestado en años	<div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div>										
3. Sexo	<table style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 80%;">Masculino</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>Femenino</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> </table>	Masculino	1	Femenino	2						
	Masculino	1									
Femenino	2										
4. Nivel de estudios	<table style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 80%;">Analfabeto</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>Primaria</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>Secundaria</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>Superior Técnico</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td>Superior Universitario</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> </table>	Analfabeto	1	Primaria	2	Secundaria	3	Superior Técnico	4	Superior Universitario	5
	Analfabeto	1									
	Primaria	2									
	Secundaria	3									
	Superior Técnico	4									
Superior Universitario	5										
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	<table style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 80%;">SIS</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>SOAT</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>Ninguno</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>Otro</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	SIS	1	SOAT	2	Ninguno	3	Otro	4		
	SIS	1									
	SOAT	2									
	Ninguno	3									
Otro	4										
6. tipo de usuario	<table style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 80%;">Nuevo</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>Continuador</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> </table>	Nuevo	1	Continuador	2						
	Nuevo	1									
Continuador	2										

EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa. Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°		PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	E	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa							
2	E	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado							
3	E	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
4	E	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
5	E	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
6	E	Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida							
7	E	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
8	E	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
9	E	Que la atención en farmacia sea rápida							
10	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
12	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	E	Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	E	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud							
16	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
19	E	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21	E	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos							

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Consulta Externa. Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	P ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
2	P ¿El médico le atendió en el horario programado?							
3	P ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
4	P ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
5	P ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
6	P ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
7	P ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
8	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
9	P ¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	P ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	P ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	P ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	P ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

ANEXO 2: CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

TITULO DEL PROYECTO: “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos de Pediatría del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en noviembre del 2018”.

Investigador y Responsable del Estudio: Irving Gerardo Ayala Sánchez

¿Para qué se firma este documento?

Se firma para informar que se va participar en el trabajo e investigación.

¿Qué pasa si digo “sí, quiero participar en el trabajo de investigación”?

Si menciona que sí se le entregará un cuestionario. Este cuestionario no tiene repuestas correctas o incorrectas.

¿Cuánto tiempo llevara completar el cuestionario?

El cuestionario se realiza en promedio en 15 minutos.

¿Qué ocurre si digo “no, no quiero participar en el trabajo e investigación”?

No ocurrirá nada. La atención en consultorios que recibirá no se verá alterada.

¿Qué ocurre si digo que sí, pero en un momento dado cambio de opinión?

Usted puede dejar de participar en el trabajo de investigación en cualquier instante sin que esto le llegue a perjudicar.

¿Quién verá mis respuestas?

Las únicas personas autorizadas para ver sus respuestas son las que realizan en el trabajo e investigación. Cuando se compartan los resultados los nombres de los participantes se mantendrá en reserva.

¿Qué debo hacer si tengo preguntas?

Usted puede realizar cualquier pregunta en cualquier momento a la persona que le entrego el cuestionario.

¿Tengo que firmar este documento?

Fírmelo solamente si desea participar en el estudio.

Al firmar este documento está diciendo que:

Está de acuerdo con participar en el estudio. Le hemos explicado la información

HE LEÍDO Y COMPRENDIDO. HE QUEDADO SATISFECHO. MIS PREGUNTAS HAN SIDO RESPONDIDAS.

YO, VOLUNTARIAMENTE ACEPTO PARTICIPACIÓN EN EL ESTUDIO.

Si: NO:

Fecha:.....

Firma del participante del estudio: